

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Lukáš Landu**

Studijní program: N2102 Nerostné suroviny

Studijní obor: 2102T001 Ekonomika a řízení v oblasti surovin

Téma: **Měření spokojenosti zákazníků Dolní oblasti Vítkovice**
Measuring Customer Satisfaction in the Dolní oblast Vítkovice

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Teorie měření spokojenosti zákazníků
3. Charakteristika areálu a služeb Dolní oblasti Vítkovice
4. Metodika marketingového výzkumu
5. Analýza spokojenosti zákazníků Dolní oblasti Vítkovice
6. Návrhy a doporučení
7. Závěr

Rozsah závěrečné práce 50-70 normostran.

Seznam doporučené odborné literatury:

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. 2. vyd. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0038-4.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing Management*. 14. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4150-5.

KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3527-6.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Roman Kozel, Ph.D.**

Datum zadání: 31.10.2020

Datum odevzdání: 30.04.2021

doc. Ing. Michal Vaněk, Ph.D.
vedoucí katedry

prof. Ing. Vladimír Slivka, CSc., dr. h. c.
děkan fakulty